



Liceo René Descartes
Vista Hermosa 19, Cº Castillo.
Viña del Mar

PROTOCOLO DE MALTRATO, ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

I. INTRODUCCIÓN:

La violencia escolar es un fenómeno relacional, cultural y multicausal. Se trata de aquellos modos de relación que se caracterizan por el uso ilegítimo de la fuerza y el poder, y que tienen como consecuencia el daño a la otra persona, a nivel físico o psicológico.

Cuando se trata de niños/as y de jóvenes, un acto de violencia no necesariamente conlleva la intencionalidad premeditada de causar un daño a otro. Puede responder también a necesidades de autoafirmación, a la búsqueda de pertenencia al grupo de pares o a la verificación de los límites y reacciones que otras personas tienen en el contexto de la convivencia escolar cotidiana.

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 D de la Ley General de Educación, son especialmente graves los hechos de violencia, ya sea física o psicológica, que cometan los adultos a estudiantes miembros de la comunidad educativa.

Sin perjuicio de lo anterior y al ser la violencia escolar un hecho cultural, se entiende que la violencia es transmitida y aprendida, lo que abre también la posibilidad de enseñar otras formas de relación que sean pacíficas y de prevenir su aparición o uso en la convivencia.

II. TIPOS DE VIOLENCIA ESCOLAR:

Además del Acoso Escolar, se han caracterizado y definido distintas manifestaciones de la violencia escolar. Las orientaciones para prevenir y abordar cada una de ellas son distintas, dependiendo del tipo de fenómeno y de los actores involucrados.

AGRESIVIDAD.

Se refiere a un comportamiento defensivo natural que se utiliza como una manera de enfrentar situaciones del ambiente o de la convivencia que son percibidas como riesgosas o amenazantes. Este tipo de comportamiento es esperable en toda persona que se ve enfrentada a una amenaza que potencialmente podría afectar su integridad, por lo que, en principio, no es un tipo de violencia escolar. Cuando la respuesta agresiva es desproporcionada o se convierte en un modo permanente de relación, puede convertirse en un acto de violencia.

AGRESIONES FÍSICAS.

Se refiere a aquellas peleas que incluyen contacto físico entre los participantes y que surgen debido a alguna diferencia, descontrol o conflicto mal resuelto. Son situaciones puntuales, en las que los participantes utilizan la agresión como medio para expresar su rabia o abordar un desacuerdo. En caso de que se utilicen armas de cualquier tipo, eso constituye un agravante significativo.

VIOLENCIA PSICOLÓGICA O EMOCIONAL.

Se refiere al uso de descalificaciones, amenazas, insultos o burlas hacia algún miembro de la comunidad, ocurridas en ocasiones puntuales, de manera presencial y directa, de manera indirecta (por ejemplo, a través de rayados en el baño o en murallas), o de manera virtual (por ejemplo, a través de redes sociales). Cuando esta agresión se repite a través del tiempo, da lugar a un modo de relación específico que ha sido definido como acoso o bullying.

VIOLENCIA SOCIAL.

Consiste en la manipulación de la relación o de la participación de la víctima en la convivencia cotidiana. Se produce a través de los rumores malintencionados, revelar

secretos o aspectos de la vida íntima de las personas, aislar a un miembro del grupo, hablar mal de otras personas. Al igual que en el caso anterior, esto puede ocurrir de manera puntual o volverse un hecho recurrente. Cuando sucede esto último, puede convertirse en una situación de acoso.

VIOLENCIA CONTRA LA INFRAESTRUCTURA O LOS ESPACIOS ESCOLARES.

Se trata de aquellos actos en que se produce un daño deliberado al edificio, el mobiliario, materiales, recursos u otros elementos que forman parte del espacio escolar. El daño puede ir desde algo superficial (como el rayado) hasta la destrucción parcial o total.

III. FORMAS VIOLENCIA ESCOLAR.

Se considerarán asimismo constitutivas de violencia escolar, entre otras, las siguientes conductas, en un espacio temporal acotado y con la intención de causar daño físico o psicológico:

- Proferir insultos o garabatos, hacer gestos groseros o amenazantes u ofender **reiteradamente** a un estudiante del establecimiento. Ejemplo: burlas, amenazas, insultos, reglazos, gritos, descalificaciones, entre otras.
- Participar en actos violentos, como agredir físicamente, golpear o ejercer violencia en contra de un compañero de LICEO causando lesiones. Ejemplo: bofetadas, combos, patadas, entre otros, aunque no exista reiteración.
- Amedrentar, amenazar, chantajear, intimidar, hostigar, o burlarse de un alumno de manera **reiterada**, dentro y fuera del LICEO.
- Amenazar, atacar, injuriar, ridiculizar o desprestigiar a un alumno a través de chats, blogs, Facebook, mensaje de texto, correos electrónicos, Instagram, Twitter, Messenger, Skype, YouTube, foros, servidores que almacenan, videos o fotografías, WhatsApp, sitios webs, teléfonos o cualquier otro medio tecnológico, virtual o electrónico.

- Exhibir, transmitir o difundir por medios cibernéticos cualquier conducta de maltrato escolar.

IV. DEFINICIONES

A fin de comprender el ámbito de aplicación del presente protocolo, es preciso tener presente las siguientes definiciones:

- CONFLICTO:** involucra a dos o más personas que entran en oposición o desacuerdo debido a intereses, verdadera o aparentemente incompatibles. El conflicto no es sinónimo de violencia, pero un conflicto mal abordado o que no es resuelto a tiempo puede derivar en situaciones de violencia.
- CIBERBULLYING:** es el uso de los medios tecnológicos (Internet, telefonía móvil y videojuegos online principalmente) para ejercer el acoso psicológico entre iguales. No se trata aquí el acoso o abuso de índole estrictamente sexual ni los casos en los que personas adultas intervienen. Estamos ante un caso de Cyberbullying cuando un menor atormenta, amenaza, hostiga, humilla o molesta a otro/a mediante Internet, teléfonos móviles, consolas de juegos u otras tecnologías telemáticas.
- ACOSO ESCOLAR:** es aquel realizado de manera **reiterada** por estudiantes en contra de otros/as estudiantes y se encuentra definido por ley como *“toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición”*. Dentro de esta definición se enmarcan conductas de acoso escolar llevadas a cabo por medios tecnológicos. Algunas prácticas a través de medios tecnológicos son el cyberbullying, grooming, phishing, sexting, happy-slapping, entre otros.

Para que una agresión sea calificada de acoso debe **ser reiterada en el tiempo** y el responsable debe encontrarse en una posición de superioridad física o psicológica que le

impida al afectado defenderse, y por tanto constituya abuso (violencia psicológica o física). Es decir, una agresión ocasional, o bien una pelea o discusión entre compañeros no se califica como acoso, sin perjuicio que puede ser sancionada.

d) El alumno(a) afectado por el acoso o maltrato no está obligado a denunciar, pero puede hacerlo, por lo que, es importante que el establecimiento implemente acciones que motiven a denunciar estas situaciones, asegurando en todo momento la acogida y resguardo de quienes lo hagan.

EL ACOSO DEBE:

- Producir el temor razonable de sufrir un menoscabo considerable en su integridad física o psíquica, su vida privada, su propiedad o en otros derechos fundamentales,
- Crear un ambiente escolar hostil, intimidatorio, humillante o abusivo; o
- Dificultar o impedir de cualquier manera su desarrollo o desempeño académico, afectivo, moral, intelectual, espiritual o físico.

NO ES ACOSO ESCOLAR:

- Un conflicto de intereses o desacuerdos entre personas.
- Las peleas entre iguales, es decir, entre dos personas que están en igualdad de condiciones.
- Una pelea ocasional entre dos o más personas.
- Juegos bruscos o violentos.

V. ROL DE LOS PADRES FRENTE A SITUACIONES DE ACOSO ESCOLAR O VIOLENCIA.

La familia, como primer agente socializador y garante, es la encargada de enseñar y reforzar valores y principios en sus hijos, por lo que es elemental concientizar a los padres y apoderados acerca de la importancia de llevar a cabo habilidades sociales en la crianza, ya que estas acciones serán trasladadas al interior del LICEO e influirán en las relaciones sociales que mantenga el alumno con sus pares y demás miembros de la

comunidad escolar.

a. Conductas beneficiosas para el alumno.

- Los padres deben permanecer en calma y no reaccionar con violencia hacia el LICEO o el agresor, ya que no solucionará así el problema, no modelará formas adecuadas de solucionar conflictos que enseñe a sus hijos frente a futuros problemas.
- Apoyar emocionalmente a su hijo y ayudarlo a superar el problema de la violencia en el LICEO, con refuerzos positivos hacia su autoestima.
- Es importante enseñar a solucionar los conflictos pacíficamente.
- Enseñar a su hijo estrategias para defenderse de las burlas, amenazas o agresiones.
- Acercarse a conversar con el profesor e intentar estrategias que estimulen que las partes implicadas se comprometan a no molestar, aun si no quieren ser amigos.
- Estimularlo a que haga nuevos amigos y que participe en actividades escolares o sociales que refuercen su socialización y autoestima.

b. Evitar estas conductas.

- Hablar y amenazar al agresor dentro o fuera de las dependencias del LICEO.
- Instigar a su hijo que se defiendan brutalmente.
- Pretender que el hijo solucione su dolor con más presión, por ejemplo diciéndole:
 - *“no te dejes pegar” o “tienes que ser más fuerte”*, produce siempre el efecto contrario, se sienten más débiles.
- Irrumpir en el LICEO, ocasionando un escándalo con el profesor o padres del niño agresor.
- Sobreproteger a la víctima, y alejarlo permanentemente de situaciones

conflictivas, incluso buscando cambiarlo rápidamente de curso o de LICEO.

- No dando importancia al problema o negando su existencia, obligando al hijo a que se someta a su hostigador, con el argumento de que cuando éste se canse, dejará de molestarlo.

VI. ROL DEL LICEO.

- Establecer reglas de convivencia en la sala de clases.
- Estimular en los alumnos las habilidades sociales, enseñar a resolver conflictos de manera pacífica, desarrollo de la empatía, solidaridad, convivencia social.
- Durante el año escolar se realizarán acciones preventivas con la comunidad educativa, con el fin de informar y orientar acerca del concepto Bullying y cómo afecta significativamente a la víctima, al agresor y al resto de los alumnos que presencian dichos actos de violencia.

Para lo anterior, es preciso concientizar a toda la comunidad educativa acerca del rol activo que deben desempeñar con los alumnos en cuanto a la enseñanza de valores y principios, como la tolerancia, la solidaridad, el valor por el otro, la igualdad de todos los seres humanos, y el respeto hacia las diversas culturas, religiones o preferencias sexuales, entre otros. Haciendo de estas prácticas, de enseñanza de valores y principios, un hecho cotidiano dentro de la institución, con el fin de que puedan ser aprendidas por los alumnos.

VII. ACTUACIÓN DEL LICEO ANTE LA DIFUSIÓN DEL HECHO.

Ante situaciones de violencia escolar o acoso que ya son de conocimiento de la comunidad educativa y que está generando impacto y un quiebre en las de relaciones de convivencia, se informará de forma general los canales seguidos, siempre resguardando el deber de confidencialidad hacia los involucrados. Lo que se podrá realizar a través reuniones de apoderados por curso, asambleas generales, o circulares

informativas, esta instancia tendrá el sentido de:

- Explicar la situación en términos generales y objetivos, sin individualizar a los alumnos involucrados ni dar mayores detalles.
- Comunicar y explicar las medidas y acciones a tomar por la Dirección del LICEO.
- Solicitar la colaboración y apoyo de padres y apoderados en torno a la necesidad de fortalecer la buena convivencia y prevenir la violencia escolar en cualquiera de sus manifestaciones y niveles.

VIII. POLÍTICAS DE PREVENCIÓN.

Para prevenir posibles casos de violencia o acoso escolar al interior de nuestra comunidad, contamos, entre otras, con las siguientes medidas preventivas:

- Turnos de patio de inspectores y asistentes de aula.
- Evaluación semestral de la convivencia escolar del equipo de convivencia escolar.
- Programa de orientación en que se consideran aspectos referidos a la buena convivencia.
- Hora de orientación que aporta en el desarrollo de habilidades socio-emocionales.
- Escuelas para padres y/o reuniones de curso, donde se tratan temas de convivencia escolar de acuerdo al nivel.

IX. PROCEDIMIENTO FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA, MALTRATO O ACOSO ENTRE MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA.

Paso 1: De la denuncia o reclamo ante Encargado de Convivencia Escolar.

Cualquier persona que presencie o tenga conocimiento de un hecho que involucre episodios de violencia, maltrato o agresión hacia cualquier miembro de la comunidad educativa, deberá informar al encargado de Convivencia Escolar. Se deberá dejar constancia de lo sucedido por escrito.

Encargado de Convivencia analizará la información y la reportará a Dirección en un plazo no superior a 48 horas desde que se toma conocimiento de los hechos.

Paso 2: Adopción de Medidas Urgentes (Si corresponde).

Según las singularidades propias del caso que se ha develado, se podrán adoptar medidas que se consideren urgentes para garantizar la integridad física o psicológica de la persona afectada

En caso de tratarse de situaciones de flagrancia que impliquen agresiones físicas con resultado de lesiones, según sean las circunstancias se podrá llamar a carabineros o ambulancia. A su vez, se derivará a los implicados a Inspectoría para que aplique primeros auxilios. En el supuesto de lesiones, el alumno debe concurrir al centro de salud hospitalario más cercano para recibir asistencia médica correspondiente, a fin de que sea atendido y constatar lesiones. Recibiendo copia de seguro escolar y notificando a los apoderados de los hechos para que asistan al establecimiento a retirar al alumno y trasladarlo al servicio de salud.

En el caso de que no se trate de flagrancia, sino de un reclamo de agresión ocurrida previamente, Encargado de Convivencia Escolar analizará y aplicará medidas que ayuden a prevenir la posibilidad de un nuevo episodio de agresión, con acciones tales como:

- Contención emocional para la persona afectada
- Solicitud al apoderado para que asista a retirar al alumno por el día
- Separación del alumno de su jornada escolar durante el día
- Aviso a carabineros o seguridad ciudadana para que asistan en horario de salida de clases.

Paso 3: Investigación.

El encargado de convivencia o la persona que designe la Dirección, iniciará una investigación interna del caso.

La investigación interna será llevada por el encargado de convivencia escolar o el funcionario designado por la Dirección, y tendrá por objeto el esclarecimiento de los

hechos y responsabilidades del o los involucrados, y así recabar los antecedentes necesarios para determinar las medidas procedentes.

Dicha investigación contemplará, mínimamente, con:

- ♦ **Notificar a los apoderados de los estudiantes:** Al inicio de todo proceso en el que sea parte un estudiante, se deberá dar aviso a su apoderado por cualquier medio idóneo (telefónicamente, vía agenda escolar o correo electrónico).
- ♦ **Entrevistar u obtener descargos de los involucrados:** El investigador deberá registrar las preguntas que les formule y las respuestas que den a las mismas. Hablar con todos los involucrados, para solucionar de la mejor manera posible lo ocurrido. Se deberá dejar un registro escrito de la situación, firmado por los implicados.
- ♦ **Revisión de cualquier evidencia o documentación adicional que pueda ser relevante a la investigación (Si corresponde),** tales como la hoja de vida del estudiante del libro de clases, informes de carácter psicosociales, registro de asistencia, revisión de cámaras de seguridad, así como cualquier evidencia con la que cuenten las partes que pueda ser relevante al caso.
- ♦ **Entrevista de testigos de los hechos (Si corresponde),** Se podrá entrevistar a cualquier miembro de la comunidad educativa que sea señalado por las partes como un testigo relevante de los hechos.
- ♦ **Viabilidad de resolución alternativa de Conflictos (Si corresponde),** se considerará la voluntad de las partes de resolver la situación vivida a través de medidas de resolución alternativa de conflictos (mediación, charlas reflexivas, disculpas, compromisos, etc). Sólo si ambas partes están de acuerdo con realizarlo. En cuyo caso, podrán no cursarse medidas punitivas o mayores medidas adicionales.

Todo alumno debe prestar declaración de los hechos y puede estar o no presente su apoderado; si el alumno se niega a relatar su versión de los hechos, se respetará su decisión y se dejará registro de su deseo de no declarar.

De cada entrevista y/o procedimiento investigativo, deberá quedar registro por escrito, donde se explicita fecha, nombre y firma de los participantes, descripción de los hechos y acuerdos establecidos.

Paso 4: Informe de Investigación

Una vez recogida y contrastada toda la información, el encargado de convivencia o la persona que designe la Dirección, valorará si la conducta o los hechos se consideran un conflicto de maltrato y/o violencia y la analizará con el equipo de convivencia escolar y las conclusiones a las que han arribado en cuanto a las responsabilidades del caso.

Se construirá informe de la investigación realizada y se presentará ante Dirección para

evaluación de medidas que puedan ser necesarias de adoptar.

Paso 5: De las Medidas y/o intervenciones a adoptar

Dirección, o la persona designada por ésta, teniendo a la vista el informe de investigación determinará qué medidas se adoptarán para dar abordaje del caso reclamado, las cuales pueden ser de diversos tipos:

A: Medidas formativas: pedagógicas y/o de apoyo psicosocial:

Las posibilidades de protección son múltiples y variarán en función de las necesidades peculiares del estudiante en concreto, frente a esto se sugieren las siguientes, las siguientes medidas que pueden ser aplicadas tanto a agresores como víctimas:

- Proporcionar contención emocional a los/as involucrados/as con los profesionales internos del establecimiento.
- Solicitud de apoyo de Profesores del curso para informar la situación y acordar medidas de seguimiento y monitoreo de los involucrados.
- Medidas de apoyo al alumno agredido(s) y seguimiento del proceso de reparación.
- Solicitud de colaboración de la familia del agredido y agresor, manteniéndoles informados de la situación.
- Derivación a profesionales internos/as o externos/as para evaluaciones y/o intervenciones de carácter psicológico, psicopedagógico, médico, etc., según corresponda.
- Cambios de curso o de jornada escolar.
- Diálogos Formativos, que tengan por objeto estimular un trabajo de reflexión de lo ocurrido y sus consecuencias, esto estará a cargo del encargado de convivencia.
- Presentación formal de disculpas públicas o en privado, en forma personal o por escrito.
- Restitución de objeto dañado, perdido, etc.
- Demás establecidas en el Reglamento Interno Escolar o en el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad.

B: Medidas Sancionatorias para los agresores:

Según señala el Reglamento Interno, este tipo de conductas puede ser considerado como una falta grave o gravísima, según sea el caso; en mérito de lo anterior, se podrán aplicar las medidas asociadas a ese tipo de falta, tomando siempre en consideración el debido proceso y las circunstancias atenuantes y agravantes del caso. Así como los plazos e instancias de apelación presentes en cada caso, según lo indica el reglamento o

sección correspondiente.

Esto será válido para:

- Funcionarios, bajo el reglamento de Orden Higiene y Seguridad.
- Alumnos, bajo el reglamento Interno, capítulo X.
- Apoderados, bajo el reglamento Interno, capítulo XII.

C: Medidas formativas para terceros espectadores.

Si se determina que los espectadores pueden haberse visto afectados de manera importante, en tanto expuestos a episodios de violencia o de comportamiento inapropiado, se podrán tomar medidas pedagógicas o de apoyo emocional.

- Diálogos o Talleres Formativos, dirigidos a los grupos, cursos o terceros (espectadores) involucrados y que tengan por objeto fortalecer la convivencia escolar y prevenir futuras situaciones de acoso escolar.
- Foros o charlas con grupos-curso o grupos de alumnos, donde brindar un espacio seguro para hablar de lo presenciado y expresar sus inquietudes o preocupaciones, así como brindar resolución de dudas y apoyo emocional.

D: Medidas cautelares.

Se refieren a medidas que se toman con el interés de prevenir nuevos conflictos entre las partes afectadas.

Esta medida se considerará especialmente en casos donde la evidencia recopilada no permita tomar un veredicto claro de la inocencia o culpabilidad de los hechos denunciados. Incorpora las siguientes medidas:

- Cambio de curso
- Cambio de puestos
- Seguimiento y apoyo psicosocial
- Derivación o Coordinación con red de apoyo de los alumnos afectados
- Charlas reflexivas entre las partes y el psicólogo escolar, orientador o el profesor jefe del alumno.
- Otras medidas que sean acordadas con ambas partes.

E: Denunciar (En caso de que se sospeche de Delito)

Si se trata de hechos que puedan constituir delitos, se deberá hacer la denuncia correspondiente a Carabineros, PDI o Ministerio Público, en atención a lo establecido en el artículo 175 del Código Procesal Penal.

A su vez, acorde al mismo artículo que cita: *“La denuncia realizada por alguno de los obligados en este artículo eximirá al resto”*. Si el apoderado declara que prefiere realizar la denuncia correspondiente por sus propios medios legales, se respetará esta

decisión. Dando seguimiento de que se cumpla con la denuncia correspondiente en un plazo no superior a 15 días desde que el apoderado manifiesta dicha declaración.

No obstante, si se tiene sospecha de que el apoderado pudiera estar involucrado en el delito mencionado, obligatoriamente el Liceo realizará la correspondiente denuncia, en un plazo no superior a 2 días hábiles desde que se toma conocimiento de los hechos.

Paso 6: Sobre denuncias Fraudulentas.

En el caso que la denuncia resulta infundada o que presente falso testimonio, ya sea por parte del alumno o de su apoderado, se deberán aplicar las medidas disciplinarias establecidas en el reglamento interno escolar, o en el reglamento de Orden, Higiene y Seguridad.

Paso 7: Del Seguimiento:

Una vez adoptadas todas las medidas previstas en la fase anterior, es importante continuar llevando a cabo a través del Encargado de Convivencia o de la persona que designe para tal efecto, un seguimiento de la situación, de forma que la misma no vuelva a producirse.

De ese seguimiento se deberá dejar registro en libro de clases de los estudiantes involucrados. El seguimiento deberá tener un plazo mínimo de 1 mes.

Nota: El presente protocolo deberá ejecutarse dentro de los plazos establecidos en el protocolo de Acoso Escolar o Violencia entre alumnos, no debiendo superar su tramitación los 20 días hábiles, sin perjuicio de las prórrogas que procedan para su correcta ejecución. Asimismo, y respecto de todo aquello no específicamente regulado en este procedimiento, se aplicará lo establecido en el protocolo de Acoso Escolar o Violencia entre alumnos.